

CA20N
CC
- 2043



Government
Publications

A Fair Marketplace

Shopping at Home



The Home Marketplace

Our goal at the Ministry of Consumer and Commercial Relations is to promote a fair, safe and informed marketplace.

Usually, we think of the marketplace as a place we go to when we want to buy something. But nowadays the marketplace often comes to us. It shows up on our doorstep with a smile and a promise, or seeks our business by way of the telephone ... the mailbox ... the Internet.

Most sales people and business operators are honest. But not all are, unfortunately. The best protection against fraud and misrepresentation is an alert and informed consumer. And that's the purpose of this brochure – to help you avoid some of the more common problems you can run into in the home marketplace.

Some Do's and Don'ts

- Ask yourself if you really need the product or service right now. Don't be an impulse shopper.
- Never give out personal or financial information, including your credit card or bank account number, unless you know the selling company's reputation.
- Be suspicious of companies that use P.O. Box addresses. It could mean they don't want to be found.
- Never, never sign a contract without reading it and fully understanding it. Don't sign anything with blank spaces.

When They Come Knocking

- Don't invite anyone into your home unless you've asked the company to send someone. Make sure the seller has identification. Ask for local references – and check them.
- Don't allow yourself to be pressured or rushed into a purchase. Be especially careful not to buy anything expensive on the spot. You can always take the information and ask the seller to come back when you've had time to consider the purchase. If it's a great deal, it will still be there tomorrow.
- Don't feel embarrassed about protecting yourself. If you feel threatened in any way, ask the seller to leave. If you are at all suspicious, inform the police.

Ministry of Consumer and Commercial Relations



• If you decide to buy at the door, ask about the refund and exchange policy. Find out about guarantees and warranties, and what to do if there is a problem with a purchase. Make sure it's all there in writing. And once again – don't sign a contract unless you fully understand it.

Q: Yesterday I gave a salesman a \$500 deposit on a contract to have a new roof installed. Today I called to tell him I can't really afford it, but he won't return my deposit. Is there any way I can get my money back? I'm a pensioner and every penny counts.

A: Yes. The Ontario Consumer Protection Act allows a cooling-off period for contracts signed in the home that are worth more than \$50. You have two working days in which to cancel by sending the seller a registered letter or by personally delivering the letter to the address on the contract.

Please note, however, that the cooling-off period doesn't apply to goods or services accepted and fully paid for on the spot. If you hand over a cheque for that fancy new vacuum cleaner and the salesperson leaves it with you – it's yours!

Home Repairs

Here are some suggestions for avoiding problems that unsuspecting homeowners may run into.

- A common sales ploy is the offer of a "good deal" by door-to-door sellers because "we happen to be in the neighborhood with our materials and equipment." They often want you to sign a contract right away to get the special price – but don't fall for it. Get them to give you local references, and be sure to check them. Get quotes from other companies.
- Once you've selected a contractor, get everything written down in a contract. It should specify the work to be done, starting and completion dates, and total costs including any extras.
- Keep down payments to a minimum of about 10 per cent.
- You have a right under the Construction Lien Act to hold back 10 per cent of the total contract price until 45 days after the work is completed. That's to protect you against claims by unpaid sub-contractors or suppliers.

For more advice, ask us for our brochure
A Practical Guide to Home Repairs.

Telephone and Mail Scams

Watch for common signs of fraud. Toss out the mail or hang up the phone when they say:

*Sign now or the price will increase.
You have been specially selected ...
You have won ...*

Or anything else that sounds too good to be true.

Stay away from telemarketers who:

- offer to send a courier service for your money, or ask you to wire it
- ask permission to automatically withdraw money from your bank account
- ask for your credit card number, bank account number, social insurance number or any other personal information
- offer you a free prize, but want to charge handling and shipping fees
- demand payment in advance, for any reason
- ask you to join a pyramid scheme in any of its various guises.

Mail Order

This can be a convenient way to shop, but there are things a wise consumer should bear in mind. Make sure you deal only with companies with known reputations. Compare mail order prices with the prices of other retailers. Keep a full record of any order you make. Never send money for "free" merchandise or services. And never give your credit card number or any financial or personal information to a company you don't know.

If you receive goods in the mail that you didn't order, you're under no obligation to accept or pay for them.

Shopping at Your Keyboard

There's growing interest in the Internet as a place to buy things. But this new form of commerce has its own dangers, and the rules of smart shopping are as important in the electronic marketplace as they are on your doorstep.

One problem is that consumers have little control over what happens to personal information used in on-line

purchases. Each transaction leaves an information trail that can be used by hackers and other unauthorized individuals to assemble financial and personal profiles on you. This information can be sold and used for criminal purposes.

The security of on-line payments is another concern. You have every right to feel vulnerable when your credit card number and other financial information go sailing into cyberspace.

If you're thinking of shopping on-line, your best protection is to know who you're dealing with. Make sure you're buying from a company that has a reputation to maintain. And make sure they have clearly spelled-out procedures for dealing with complaints. If you have any doubts about a transaction, keep your credit card in your pocket. You should be wary of junk e-mail, which can hide a host of scams.



They include:

- Get-rich-quick schemes. If that foreign businessman really needed a partner to help him get money into the country, wouldn't he deal with a bank somewhere?
- "Guaranteed" credit cards ... loans ... credit-repair services. Don't lose money on them.
- Work-at-home scams. No matter how good it sounds, there could be an excuse not to return your deposit or fee for materials.

Charity Scams

At a time when the need for charitable giving is so great, it's important to make sure the dollars you give don't end up in the pockets of fraud artists. The wise course is to give only to established charities or groups you're familiar with.

For more information on our programs and services, call our General Inquiry Unit at (416) 326-8555 in the Toronto area, or toll-free at 1-800-368-1142 in other parts of the province. Special electronic equipment for people with hearing and speech difficulties is available at (416) 326-8566. Or visit our Web site at <http://www.ccr.gov.on.ca>

ISBN 0-7778-8532-8
03/99 - 5M
© Queen's Printer for Ontario, 1999

Un marché équitable

Le marché à domicile



Ministère de la Consommation et du Commerce

Le marché à domicile

Le ministère de la Consommation et du Commerce a comme objectif de promouvoir un marché équitable, sûr et informé.

Nous considérons d'habitude le marché comme le lieu où nous nous rendons lorsque nous voulons acheter quelque chose. Cependant, de nos jours, le marché se rend souvent chez nous. Il attend sur le pas de notre porte avec un sourire et des promesses, ou essaie de faire des affaires avec nous au téléphone, par la poste... ou par Internet.

La plupart des vendeurs et des compagnies sont honnêtes. Cependant, malheureusement, tous ne le sont pas. Un consommateur alerte et avisé représente la meilleure défense contre la fraude et les déclarations mensongères ou trompeuses. Vous aider à éviter certains des problèmes les plus fréquents typiques du marché à domicile, voici l'objectif de la présente brochure.

Ce qui est conseillé et déconseillé

- Demandez-vous si vous avez *réellement* besoin du produit ou du service immédiatement. N'achetez pas de façon impulsive.
- Ne donnez jamais de renseignements personnels ou financiers, y compris votre numéro de carte de crédit ou de compte en banque, à moins de connaître la réputation de la compagnie. Méfiez-vous des compagnies qui utilisent une boîte postale comme adresse. Cela veut *peut-être* dire qu'elles ne veulent pas qu'on les découvre.
- Ne signez jamais, mais jamais, de contrat sans le lire au complet et sans bien le comprendre. Ne signez aucun document comportant des espaces vides.

Lorsqu'on frappe à votre porte...

- N'invitez personne à entrer chez vous, à moins que vous n'ayez demandé à la compagnie d'envoyer un représentant. Assurez-vous que la personne vous présente une pièce d'identité. Demandez le nom de personnes du quartier qui peuvent donner des références et vérifiez-les.
- Ne vous sentez pas forcé(e) ou obligé(e) d'acheter. Assurez-vous en particulier de ne pas acheter d'articles coûteux sur le champ. Vous pouvez toujours prendre les renseignements et demander au vendeur de revenir après avoir réfléchi. Si c'est une aubaine, elle sera encore là demain.
- Ne soyez pas gêné(e) de vous protéger. Si vous vous sentez menacé(e), demandez au vendeur de partir. Si le vendeur vous semble suspect, informez-en la police.



- Si vous décidez de faire des achats sur le pas de votre porte, posez des questions sur la politique de remboursement et d'échange. Informez-vous sur les garanties et sur ce que vous devez faire en cas de problème. Assurez-vous d'obtenir tous ces renseignements par écrit. De nouveau, ne signez pas de contrat tant que vous n'en avez pas compris toutes les clauses.

Q : J'ai remis hier un dépôt de 500 \$ à un vendeur pour qu'il installe un nouveau toit. Je l'ai appelé aujourd'hui pour lui dire que c'était trop cher, mais il ne veut pas me retourner mon dépôt. Comment puis-je récupérer mon argent? Je suis à la retraite et chaque sou compte.

R : Oui. La Loi sur la protection du consommateur accorde une période de réflexion dans le cas des contrats signés à domicile, d'une valeur de plus de 50 \$. Vous avez deux jours ouvrables pour résilier ces contrats; pour ce, vous devez envoyer une lettre recommandée au vendeur ou la remettre en mains propres à l'adresse figurant sur le contrat.

Cette règle ne s'applique cependant pas aux marchandises ou aux services acceptés et payés sur le champ, dans leur intégralité. Si vous remettez un chèque pour payer ce nouvel aspirateur de luxe et si le vendeur vous le laisse, cet aspirateur vous appartient!

Rénovations

Voici quelques suggestions pour éviter certains problèmes aux propriétaires peu méfiantes :

- Une tactique employée couramment est la « vente au porte à porte ». Un vendeur se présente chez vous pour vous offrir une « aubaine » sous prétexte qu'il « est dans le quartier et que les matériaux et l'équipement sont sur place ». On vous demandera souvent de signer un contrat immédiatement pour bénéficier du prix spécial. Ne vous laissez pas prendre au piège. Demandez le nom de personnes qui peuvent donner des recommandations dans le quartier et assurez-vous de les vérifier. Obtenez un devis d'autres compagnies.
- Une fois l'entrepreneur choisi, consignez tous les renseignements dans le contrat. Ce contrat devrait préciser les travaux qui doivent être effectués, la date de début et de fin de ces travaux et le total des coûts, y compris les frais supplémentaires.
- Réduisez les acomptes au minimum, soit à environ 10 pour cent.
- Vous avez le droit en vertu de la Loi sur le privilège dans l'industrie de la construction de prélever une retenue représentant 10 pour cent du prix total du contrat pendant une période maximale de 45 jours après la fin des travaux. Cette mesure vous protège contre toute réclamation de la part de sous-traitants ou de fournisseurs.

Pour de plus amples renseignements, demandez notre brochure intitulée Guide pratique des rénovations.

Escroqueries au téléphone et par la poste

Prêtez attention aux signes communs de fraude. Jetez le courrier à la poubelle ou raccrochez le téléphone lorsque vous lisez ou entendez les déclarations suivantes :

*Signez maintenant, car le prix va augmenter.
Vous avez été choisi(e)..
Vous avez gagné..*

Où toute autre déclaration trop belle pour être vraie.

Méfiez-vous des télé-vendeurs qui :

- proposent de vous envoyer un service de messagerie pour venir récupérer votre argent ou qui vous demandent de téléphoner ce montant;
- vous demandent la permission de retirer automatiquement de l'argent sur votre compte en banque;
- vous demandent votre numéro de carte de crédit, votre numéro de compte en banque, votre numéro d'assurance sociale ou tout autre renseignement personnel;
- vous offrent un prix gratuit, mais veulent vous facturer des frais de manutention et d'expédition;
- vous demandent d'effectuer un paiement d'avance, quelle qu'en soit la raison;
- vous demandent de participer à une opération pyramidale, de quelle que nature que ce soit.

Commande par correspondance

Il peut s'agir d'un mode d'achat pratique. Cependant, tout consommateur averti devrait prendre des précautions. Assurez-vous de ne traiter qu'avec des compagnies de bonne réputation. Comparez les prix des achats par correspondance à ceux pratiqués par d'autres commerces de détail. Gardez un dossier complet sur toute commande effectuée. N'envoyez jamais d'argent pour recevoir des marchandises ou des services « gratuits ». En outre, ne donnez jamais votre numéro de carte de crédit ou tout autre renseignement financier ou personnel à une compagnie que vous ne connaissez pas.

Si vous recevez par la poste des marchandises que vous n'avez pas commandées, vous n'êtes pas obligé(e) de les accepter ou de les payer.

Achats au clavier

De plus en plus d'achats s'effectuent par Internet. Cependant, ce nouveau type de commerce comporte des dangers. Les règles d'achat avisé s'appliquent tout autant au marché électronique qu'aux achats effectués sur le pas de votre porte.

Lorsqu'ils font des achats en direct, les consommateurs n'ont que peu de contrôle sur ce qui arrive à leurs renseignements

personnels. Chaque transaction produit des renseignements que les pirates informatiques et toute autre personne non autorisée peuvent utiliser pour constituer un profil personnel et financier sur vous. Ces renseignements peuvent être vendus et utilisés à des fins criminelles.

La sécurité des paiements en direct présente d'autres problèmes. Vous avez raison de vous sentir vulnérable lorsque votre numéro de carte de crédit et tout autre renseignement financier disparaît dans le cyberspace.

Si vous songez à faire des achats en direct, sachez à qui vous avez affaire. C'est là votre meilleure protection. Assurez-vous de traiter avec une compagnie qui souhaite maintenir sa réputation et veilliez à ce que la compagnie ait des modalités explicites de règlement des plaintes. Si vous avez des doutes, gardez votre carte de crédit dans votre poche.

Faites surtout attention aux publicités électroniques impromptues qui peuvent camoufler toute une série d'escroqueries.

Voici quelques-unes des escroqueries les plus communes :

- Fortune instantanée. Si cet homme d'affaires étranger avait vraiment besoin de se trouver un associé pour l'aider à transférer des fonds au pays, ne souhaiterait-il pas plutôt faire affaire avec une banque?
- Cartes de crédit... prêts... services de rétablissement du crédit « garantis ». Ne perdez pas d'argent en vous laissant piéger.
- Escroqueries liées au travail à domicile. Même si cela a l'air d'une offre mirobolante, faites attention, car il pourrait s'agir d'une excuse pour ne pas vous retourner votre dépôt ou le coût du matériel.

Oeuvres de bienfaisance – Escroqueries

Vu que les œuvres de bienfaisance ont besoin de vos dons, il faut que vous veilliez à ce que l'argent que vous leur envoyez ne finisse pas dans les poches d'escrocs. La sagesse dicte bien sûr de ne faire un don qu'à des œuvres de bienfaisance connues ou à des groupes qui vous sont familiers.

Pour de plus amples renseignements sur vos droits en tant que consommateur, veuillez téléphoner au Service d'information au (416) 326-8555 (région de Toronto) ou composer le numéro d'appel sans frais suivant : 1 800 288-1142 (à l'extérieur de la région de Toronto). Un équipement électronique spécial est mis à la disposition des mainteneurs et des mal-parlants. Il suffit de composer le (416) 326-8556. Ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.ccr.gov.on.ca>

